



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**



INGAT..!!
Mulai 1 Juli 2020
Pencetakan Kartu Keluarga dan Akta Pencatatan Sipil
Menggunakan Kertas Putih HVS A4 80 Gram
Sesuai Permendagri No.109 Pasal 12 Tahun 2019

Baru



**IKM
Tahun 2022**

**JL. MAWAR NO. 5 WAY MENGAKU LIWA LAMPUNG BARAT
TELP. (0728) 21797 FAX. (0728) 21797
KODE POS 34811
2022**

BAB. I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2. LANDASAN HUKUM

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat kepada masyarakat khususnya para pemohon layanan administrasi kependudukan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4 SASARAN

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan

prinsip, sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolahan data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7 MANFAAT

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil Pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB. II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. DEFINISI SURVEI

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2 Metode dan Unsur Survei

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Terdapat 14 unsur minimal yang digunakan sebagai dasar pengukuran yang disebut sebagai unsur kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam

memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

2.3.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

Dalam penyusunan IKM dilakukan survei menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner disebarakan kepada 150 responden yang dipilih secara Simple Random Sampling dari semua peminta layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta penyebaran kuesioner secara online.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner terdiri dari 14 butir pertanyaan yang berkaitan dengan unsur kepuasan yang substansinya disesuaikan dengan tujuan survei.

Bagian 1 : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian 2 : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian 3 : Bagian ini terdiri dari 14 butir pertanyaan dan Setiap pertanyaan memiliki 4 (empat) jawaban, namun responden hanya memilih satu jawaban yang paling tepat. Data yang diperoleh merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara menggunakan kuesioner terstruktur.

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Prosedur pelayanan
U2	Persyaratan pelayanan
U3	Kedisiplinan petugas pelayanan
U4	Tanggung jawab petugas pelayanan
U5	Kecepatan pelayanan
U6	Kesopanan dan keramahan petugas
U7	Kejelasan Petugas Pelayanan
U8	Kemampuan Petugas Pelayanan
U9	Keamanan lingkungan pelayanan
U10	Keadilan mendapatkan pelayanan
U11	Kepastian Jadwal pelayanan
U12	Kenyamanan Lingkungan
U13	Kewajaran biaya pelayanan
U14	Kepastian biaya pelayanan

2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Data ini kemudian diolah berdasarkan pedoman KepmenPAN 25/2004, meliputi lima tahapan yakni: Kodefikasi; Tabulasi, Kalkulasi, Penilaian.

Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 indikator yang dikaji dengan rumus IKM

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai

berikut :

ket:						
Nilai Penimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{14}$	=	0,071
Untuk memudahkan Interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian IKM tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25						

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Unit Pelayanan x 25 yang selanjutnya hasil kualitas pelayanan ditentukan melalui tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Dari hasil perhitungan diketahui mana indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.

2.5. Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

b. Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 14.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) untuk mendapatkan **Total Nilai Persepsi per Unsur** kemudian dibagi i dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner untuk mendapatkan **nilai rata-rata unsur**.

Setelah mendapat nilai rata-rata unsur, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata unsur tertimbang untuk mendapat hasil **Nilai Rata Rata Unsur Tertimbang**.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 14 **Nilai Rata Rata Unsur Tertimbang** tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan cara menjumlahkan Nilai survei pelayanan dengan nilai dasar 25 untuk mendapatkan nilai interval konversi yang selanjutnya didapatkan hasil Mutu pelayanan A, B, C atau D

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Laporan Hasil Penyusunan Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.2 Penetapan Waktu Pelaksanaan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan dimulai dari tanggal 23 Januari sampai dengan 27 Januari 2023, dilaksanakan pada jam kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat.

3.3 Jumlah Responden

Pada semester pertama dan kedua kami mensurvey sekitar 150 orang secara langsung maupun secara online .

3.4 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, usia, jenis Pekerjaan dan pendidikan.

3.5 Hasil Survei Indeks kepuasan Masyarakat (IKM)

Survei yang dilakukan selama tahun 2022 berjumlah dua kali, yaitu pada bulan juni (semester I) dan Bulan Desember (Semester II) Menunjukkan hasil **Mutu A** dengan rata-rata nilai 81,26 – 100, ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

39	25	P	Bidan	D.III/D.IV	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	17	L	Lainnya	SLTA	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	
41	68	L	Petani	SMP	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3		
42			PNS		4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
43	17	L	Petani	SLTA	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	
44	17	L	Petani	SLTA	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	
45	43	L	Petani	SD/Sederajat	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
46	18	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	
47	34	L	Lainnya	Strata 1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
48	20	P	Lainnya	SLTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	31	L		SLTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
50	25	P		SLTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4
51	28	L		SLTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
52	30	P		SLTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
53	26	L	Petani		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	35	L	Petani		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	34	P	Lainnya	Strata 1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
56	27	P	Lainnya	Strata 1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	37	P	PPPK	Strata 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
58			Lainnya		3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
59		P	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	28	L		SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	27	P	Lainnya	Strata 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62			Lainnya		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	25	P	Lainnya	Strata 1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
64	22	P	Lainnya	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
65				SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	50	P	Lainnya	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67		L	Petani	SD/Sederajat	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68		L	Petani	SLTA	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3		3	4	4	4
69	28	P	Petani	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	17	L			3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
71	18	P		SLTA	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
72	33	P	Petani	SLTA	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
73	32	L	PNS	Strata 1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
74		L		SD/Sederajat	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
75	24	P	Lainnya	Strata 1	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4
76	23	P	Lainnya		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	24	L	Petani	D.III/D.IV	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	55	L	Lainnya	D.III/D.IV	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	36	L	Petani	SD/Sederajat	4	4	4	4	3		4	4	4	4	4	4	4	4	4
80			Lainnya		4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81				SLTA	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
82	22	L	Lainnya	SLTA	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
83		L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	42	L	Petani	SLTA	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

85	36	L	Petani	SLTA	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
86	18	P		SLTA	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	27	P	Petani	SMP	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
88	19	P	Petani	SMP	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
89	39	L	Petani	Strata 1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
90	39		PNS	Strata 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	34	L	Lainnya	Strata 1	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4
92	52	P	PPPK	Strata 1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	52	L	Lainnya	SLTA	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
94	29	P	Lainnya	D.III/D.IV	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
95	17	P		SLTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	30	L	Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
97	50	L	Petani	SD/Sederajat	3	3	4	4	3	4	4		4	4	4	4	4	4
98	40	L	Lainnya	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	54	L	Petani	SD/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	20	P	Lainnya	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	42	I	Petani	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	32	Wan	PNS	Strata-1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
103	42	Pria	PNS	Strata-1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Juhaid	Pria	PNS	Strata-1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
105	25 tahu	Wan	THLS	Strata-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	37	Pria	PNS	Strata-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	51	Wan	PNS	Strata-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	42	Pria	PNS	SLTA/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
109	55	Pria	POLRI	Strata-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	33	Wan	PNS	Strata-1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
111	56	Pria	PNS	Strata-1	4	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3
112	44 tahu	Wan	Ibu Rumah Tangga	SLTA/Sederajat	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
113	49th	Pria	PNS	Strata-1	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4
114	49 tahu	Pria	PNS	Strata-1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4
115	45 thn	Pria	PNS	SLTA/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	36	Wan	PNS	D.III/D.IV	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
117	42	Wan	PNS	Strata-1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	52 tahu	Pria	PNS	Strata-2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
119	32Tahu	Pria	Wiraswasta	D.III/D.IV	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
120	36	Wan	Honorer	Strata-1	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
121	50	Wan	PNS	Strata-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	24	Wan	PETANI	Strata-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
123	37	Wan	PETANI	SLTA/Sederajat	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	3	2	2
124	50 tahu	Pria	PETANI	SLTA/Sederajat	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
125	37th	Wan	PNS	Strata-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	44 tahu	Wan	Ibu rumah tangga	SLTA/Sederajat	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
127	46	Wan	PNS	Strata-1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
128	25 tahu	Wan	PNS	D.III/D.IV	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	31	Wan	PNS	Strata-2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	37	Wan	PNS	Strata-1	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3

131	48	tahu	Wan	PNS	Strata-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Online		
132	36		Wan	PNS	Strata-2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	Online	
133	39		Wan	PNS	Strata-2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	Online	
134	32		Wan	PNS	Strata-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Online	
135	34		Wan	PNS	Strata-1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Online	
136	39		Wan	PNS	Strata-1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	Online	
137	44		Pria	PNS	SLTA/Sederajat	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Online	
138	19		Wan	Mahasiswi	SLTA/Sederajat	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	Online	
139	19		Pria	Mahasiswa	SLTA/Sederajat	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	Online	
140	35		L	Lainnya	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
141	17		P		SLTA/Sederajat	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
142	23		L	Lainnya	SD/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
143	59		L	Lainnya	SD/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
144	17		L		SLTA/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
145	33		L	Petani	SLTA/Sederajat	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4		
146				Petani	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
147	25		L	Petani	SD/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
148			L	Petani	SLTA/Sederajat	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
149	25		P	Lainnya	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
150	35		P	Petani	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
Total Nilai Persepsi per Unsur						507	498	498	511	481	483	505	506	505	499	490	488	545	560		
Nilai Rata Rata Unsur						3,380	3,320	3,320	3,407	3,207	3,264	3,367	3,419	3,389	3,327	3,289	3,253	3,633	3,758		0,071
Nilai Rata Rata Unsur Tertimbang Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Tertimbang						0,241	0,237	0,237	0,243	0,229	0,233	0,240	0,244	0,242	0,238	0,235	0,232	0,260	0,268		3,381
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan																			84,521		

Keterangan :

IKM	=	$\frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$	x	Nilai Penimbang
	=	$\frac{47,33201}{151}$	X	0,071
	=	3,381		
	=	3,381	X	25
	=	84,521		

ket:

Nilai Penimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{14}$	=	0,071
-----------------	---	---	---	----------------	---	-------

Untuk memudahkan Interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian IKM tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,380
U2	Persyaratan pelayanan	3,320
U3	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,320
U4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,407
U5	Kecepatan pelayanan	3,207
U6	Kesopanan dan keramahan petugas	3,264
U7	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,367
U8	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,419
U9	Keamanan lingkungan pelayanan	3,389
U10	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,327
U11	Kepastian Jadwal pelayanan	3,289
U12	Kenyamanan Lingkungan	3,253
U13	Kewajaran biaya pelayanan	3,633
U14	Kepastian biaya pelayanan	3,758

IKM UNIT PELAYANAN DISDUKCAPIL : 84,521

MUTU : A

- Mutu Pelayanan :**
- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 - B** (Baik) : 62,51 - 81,25
 - C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 - D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

3.6 Pendapat Responden tentang Pelayanan

Pemohon layanan administrasi kependudukan yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022 sebanyak 150 orang.

Adapun pendapat responden dari pertanyaan survei berdasarkan penilaian tertinggi ke rendah sebagai berikut .

Peringkat berdasarkan Nilai Rata-rata Unsur

Survei IKM SEMESTER I

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
1	U14	Kepastian biaya pelayanan	3,784
2	U13	Kewajaran biaya pelayanan	3,658
3	U8	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,442
4	U4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,430
5	U9	Keamanan lingkungan pelayanan	3,412
6	U1	Prosedur pelayanan	3,403
7	U7	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,389
8	U10	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,349
9	U2	Persyaratan pelayanan	3,342
10	U3	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,342
11	U11	Kepastian Jadwal pelayanan	3,311
12	U6	Kesopanan dan keramahan petugas	3,286
13	U12	Kenyamanan Lingkungan	3,275
14	U5	Kecepatan pelayanan	3,228

Peringkat berdasarkan Nilai Rata-rata Unsur

Survei IKM SEMESTER II

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
1	U14	Kepastian biaya pelayanan	3,667
2	U13	Kewajaran biaya pelayanan	3,550
3	U4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,360

4	U8	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,345
5	U10	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,300
6	U1	Prosedur pelayanan	3,293
7	U7	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,280
8	U9	Keamanan lingkungan pelayanan	3,275
9	U11	Kepastian Jadwal pelayanan	3,273
10	U3	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,260
11	U2	Persyaratan pelayanan	3,215
12	U12	Kenyamanan Lingkungan	3,180
13	U6	Kesopanan dan keramahan petugas	3,161
14	U5	Kecepatan pelayanan	3,153

3.7 Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Pada Semester pertama nilai paling rendah yaitu pada unsur yaitu **unsur Kecepatan pelayanan** dengan nilai unsur pelayanan 3,228 dan **unsur Kenyamanan Lingkungan** dengan nilai unsur pelayanan 3,275.

Sedangkan pada Survei IKM Semester II , nilai paling rendah yaitu pada unsur yaitu **unsur Kecepatan pelayanan** dengan nilai unsur pelayanan 3,153 dan **unsur Kesopanan dan keramahan petugas** dengan nilai unsur pelayanan 3,161.

Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan dikarenakan meskipun berstatus SANGAT BAIK masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat Tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat Tahun 2022 sebanyak 151 dan 153 orang;
2. Nilai IKM Survei IKM Semester I 2022 adalah **84,52** dengan Mutu A
3. Nilai IKM Survei IKM Semester II 2022 adalah **82,70** dengan Mutu A
4. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Kecepatan pelayanan, unsur Kenyamanan Lingkungan dan unsur Kesopanan dan keramahan petugas.